

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit tepatnya pada pasal 4 menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan seseorang secara paripurna. Untuk menjalankan tugas tersebut, maka rumah sakit memiliki fungsi yang dijelaskan pada pasal 5 yaitu :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.

3. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggara penelitian dan pengembangan serta pengapian teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika bidang ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.2 Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit

Menurut peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit, menjelaskan sumber daya manusia dirumah sakit yaitu :

1. Sumber daya manusia pada rumah sakit umum dengan klasifikasi kelas A, kelas B, kelas C, dan kelas D meliputi : tenaga medis, tenaga psikologis klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, 12 tenaga teknisian medis, tenaga tehnik biomedis, tenaga kesehatan lain, tenaga manajemen rumah sakit, tenaga non kesehatan
2. Sumber daya manusia pada rumah sakit khusus dengan klasifikasi kelas A, kelas B, dan kelas C meliputi : tenaga medis, tenaga keperawatan, dan tenaga bidan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan lain, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan

2.3 Organisasi Rumah Sakit

Menurut Peraturan presiden Republik Indonesia nomor 77 pasal 2 tahun 2015 tentang pedoman organisasi rumah sakit bertujuan untuk mewujudkan organisasi Rumah Sakit yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi Rumah Sakit sesuai tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dan tata kelola klinis yang baik (Good Clinical Governance). Pada pasal 5 menjelaskan bahwa Setiap pimpinan organisasi di lingkungan Rumah Sakit wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, simplifikasi, sinkronisasi dan mekanisasi di dalam lingkungannya masing-masing serta dengan unit-unit lainnya.

2.3.1 Unsur organisasi rumah sakit

1. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.
2. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

2.4 Perawat

Menurut PMK no 38 tahun 2014 pasal 1 tentang Keperawatan adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi Keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan. pengertian perawat merujuk pada posisinya sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional Pelayanan Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat Keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Reichenbach et al., 2019)

2.4.1 Tugas Perawat

Perawat menurut PMK no 38 tahun 2014 pasal 1 tentang Keperawatan (Rumbo, 2021) memiliki tujuh fungsi yaitu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan instruksi dokter
- b. Observasi gejala dan respon pasien yang berhubungan dengan penyakit dan penyebabnya
- c. Memantau pasien, menyusun dan memperbaiki rencana keperawatan secara terus- menerus berdasarkan pada kondisi dan kemampuan pasien
- d. Supervisi semua pihak yang ikut terlibat dalam keperawatan pasien
- e. Mencatat dan melaporkan keadaan pasien
- f. Melaksanakan prosedur dan teknik keperawatan
- g. Memberikan pengajaran dan penyuluhan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental

2.5 Unit Gizi Rumah sakit

Menurut PMK No. 26 pasal 1 Tentang Pekerjaan dan Praktik Tenaga Gizi, Tenaga Gizi adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan di bidang gizi sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan, Pelayanan Gizi adalah suatu upaya memperbaiki atau meningkatkan, makanan, dietetik masyarakat, kelompok, individu atau klien yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis, simpulan, anjuran, implementasi dan evaluasi gizi, makanan dan dietetik dalam rangka mencapai status kesehatan optimal dalam kondisi sehat atau sakit (Deshpande, 2013)

2.5.1 Tugas Gizi

Menurut PMK No. 26 Tahun 2013 Gizi Tenaga Gizi dalam melaksanakan Pelayanan Gizi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. memberikan pelayanan konseling, edukasi gizi, dan dietetik.
- b. pengkajian gizi, diagnosis gizi, dan intervensi gizi meliputi perencanaan, preskripsi diet, implementasi, konseling dan edukasi serta fortifikasi dan suplementasi zat gizi mikro dan makro, pemantauan dan evaluasi gizi, merujuk kasus gizi, dan dokumentasi pelayanan gizi.
- c. pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan pelayanan gizi; dan
- d. melaksanakan penyelenggaraan makanan untuk orang banyak atau kelompok orang dalam jumlah besar.

2.6 Kerjasama tim

Teamwork (kerja sama tim) adalah kolaborasi antara dua orang atau lebih untuk saling berbagi waktu, bakat, dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas dan upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teamwork merupakan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi, usaha-usaha yang dilakukan anggota tim menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada masukan individual setiap anggota. Dejanaz & Dowd (2006), teamwork adalah kemampuan individu untuk melakukan kerja sama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan

di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama. (Amalia et al., 2016)

2.6.1 Tujuan Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Mendapatkan partisipasi penuh saat menjalankan keputusan. Keputusan yang telah diambil secara kelompok akan dijalankan bukan hanya satu orang, melainkan seluruh anggota kelompok.

1. **Komitmen**

Dengan adanya teamwork menjamin komitmen untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan oleh tim.

2. **Kontribusi saat mengambil keputusan**

Karena keputusan yang akan diambil berdampak untuk keseluruhan kelompok, maka setiap anggota akan memberikan kontribusi terbaik untuk meraih keputusan terbaik.

3. **Merasa memiliki**

Teamwork (Kerjasama Tim) yang baik akan mendorong rasa memiliki dari setiap anggotanya. Karena mereka semua berkontribusi atas apapun keputusan, perubahan, kegagalan dan keberhasilan bersama.

2.6.2 Faktor Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja teamwork menurut Griffin, dkk (2004) dalam (Lie et al., 2022) di antaranya,

1. Kepercayaan terhadap rekan kerja

Kualitas Teamwork yang baik dalam organisasi akan tercapai jika di antara pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap rekan kerja. Rasa percaya di antara sesama rekan kerja akan memudahkan komunikasi dan koordinasi sehingga proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah.

2. Pengayaan pekerjaan (Job Enrichment) kepada anggota tim dalam mencapai tujuan kelompok.

Pengayaan pekerjaan penting untuk dilakukan kepada anggota tim supaya mereka memahami dan merasakan pekerjaan yang dilakukan oleh rekan kerja yang lain. Hal ini akan memudahkan mereka memahami kesulitan yang dirasakan oleh rekan kerja dalam mencapai tujuan kelompok.

3. Kebebasan anggota tim untuk lebih otonom

Hal ini akan memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk menunjukkan kemampuan mereka secara optimal dan kebebasan berkreasi sehingga memudahkan mereka mengambil keputusan ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan.

4. Kepercayaan mengenai peran dan tanggung jawab anggota tim

Anggota tim perlu diberikan kepercayaan mengenai tugas dan tanggung jawab supaya mereka tidak saling melempar kesalahan kepada rekan kerja yang lain ketika terjadi permasalahan dalam pekerja.

5. Umpan balik di antara sesama anggota tim

Umpan balik perlu diberikan kepada sesama anggota tim supaya mereka mengetahui kesalahan yang perlu diperbaiki dalam melaksanakan pekerjaan sehingga dapat dipecahkan bersama.

2.6.3 Indikator Kerjasama Tim (*teamwork*)

Menurut Sibarani (2018:19) dalam (Ibrahim et al., 2021) menetapkan indikator-indikator kerja sama tim sebagai alat ukurnya sebagai berikut:

1. Tanggung jawab

yaitu secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapat tercipta kerja sama yang baik.

2. Saling berkontribusi

yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerja sama.

3. Pengerahan kemampuan secara maksimal

yaitu dengan mengerahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal, kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

2.7 Komunikasi

Komunikasi adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada setiap orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi Menurut Potter dan Perry (1993) dalam (Pannyiwi et al., 2021) komunikasi terjadi pada tiga tingkatan yaitu intrapersonal, interpersonal dan publik. Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi antara sedikitnya dua orang atau dalam kelompok kecil, terutama dalam keperawatan. Komunikasi interpersonal yang sehat memungkinkan penyelesaian masalah, berbagai ide, pengambilan keputusan, dan pertumbuhan personal.

2.7.1 Tujuan Komunikasi

Menurut Daryanto (2012) mengatakan bahwa ada beberapa tujuan dari komunikasi yaitu untuk menemukan, berhubungan, meyakinkan, dan bermain Sedangkan menurut Grace dan Thoha seperti dikutip oleh Suprpto (2011) dalam (Riskiyah et al., 2017) ada empat macam tujuan komunikasi yaitu :

1. Tujuan fungsional (the functional goals) adalah tujuan yang secara pokok bermanfaat untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi atau lembaga.
2. Tujuan manipulasi (the manipulative goals) adalah tujuan yang dimaksudkan untukmenggerakkan orang-orang yang mau menerima

ide-ide yang disampaikan. Yang sesuai ataupun tidak dengan nilai dan sikapnya.

3. Tujuan keindahan (the aesthetics goals) adalah tujuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang bersifat kreatif.
4. Tujuan keyakinan (the confidence goals) adalah tujuan yang bermaksud untuk meyakinkan atau mengembangkan keyakinan orang-orang pada lingkungan

2.7.2 Faktor Komunikasi

Menurut Potter & Perry, 2010 dalam (Pannyiwi et al., 2021) bahwa proses komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan serta jarak. Dalam berkomunikasi, ada banyak faktor yang mempengaruhi jalannya proses komunikasi itu sendiri Baik faktor internal maupun faktor eksternal komunikator. Faktor-faktor ini akan mempengaruhi baik tidaknya, berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan, komunikasi mempunyai 10 faktor yang mempengaruhi dalam berkomunikasi antara lain :

1. Perkembangan

Perkembangan usia komunikan sangat mempengaruhi proses berfikir serta perkembangan bahasa yang dipahaminya.

2. Persepsi

Persepsi merupakan pandangan pribadi seseorang mengenai sesuatu, yang dibentuk dari harapan dan pengalamannya

3. Nilai

Nilai merupakan standar yang dimiliki seseorang, yang akan mempengaruhi perilakunya terhadap sesuatu. Komunikator perlu mengetahui nilai komunikan, agar dapat membuat keputusan dan interaksi yang tepat dengan komunikasi

4. Latar Belakang Sosial Budaya

Faktor budaya sangat mempengaruhi bahasa dan gaya komunikasi yang di gunakan komunikator. Budaya akan membatasi cara bertindak dan berkomunikasi Misalnya perbedaan budaya akan mempengaruhi logat bicara dan gaya bahasa seseorang

5. Emosi

Emosi merupakan perasaan subyektif seseorang. Komunikator perlu mengkaji emosi komunikan juga dirinya sendiri agar komunikan bisa menerima pesan/ informasi dengan baik tidak salah tafsir dan mau mendengarkan pesan yang disampaikan

6. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan komunikan sangat mempengaruhi responnya terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Oleh karena itu komunikator harus memperhatikan tingkat pengetahuan komunikan,

usahakan agar verbal yang digunakan dapat direspon dengan baik oleh komunikan.

7. Peran

Peran dalam hubungan antara komunikator dengan komunikan akan mempengaruhi gaya/ cara berkomunikasi.

8. Lingkungan

Lingkungan interaksi dimana komunikasi terjadi akan mempengaruhi efektifitas komunikasi Lingkungan yang nyaman, jauh dari kebisingan, serta memberi privasi yang dibutuhkan komunikan akan membuat komunikan merasa nyaman sehingga dapat menang pesan komunikator dengan baik.

9. Jenis Kelamin

Secara umum, gaya komunikasi antara pria dan wanita memiliki perbedaan wanita menggunakan bahasa untuk mencari kejelasan dan meminimalkan perbedaan, membangun dan mendukung keintiman dalam grup-grup kecil. Sedangkan pria menggunakan bahasa untuk memperoleh kemandirian aktivitas dalam grup besar Jarak

10. Jarak

Jarak juga mempengaruhi mempengaruhi komunikasi. seseorang bisa saja merasa terancam ketika seorang yang belum dikenalnya berbicara dalam jarak yang sangat dekat dengannya

11. Citra Diri

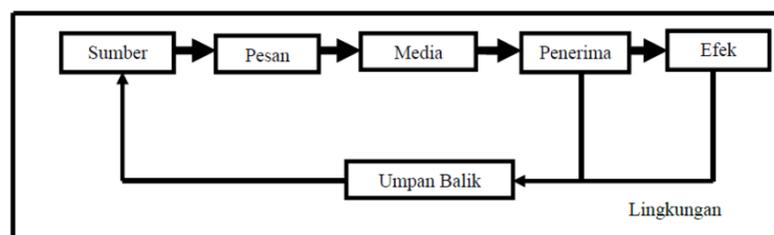
Seseorang pasti memiliki gambaran tertentu mengenai dirinya. Baik itu mengenai status sosial, kelebihan maupun kekurangan dirinya.

12. Kondisi Fisik

Kondisi fisik, dalam hal ini mencakup keberfungsian indra pada manusia. Cara berkomunikasi dengan orang yang normal berbeda dengan cara berkomunikasi dengan orang yang memiliki keterbatasan pada indra pendengarannya.

2.7.3 Proses Komunikasi

Menurut Canggara (2011) proses komunikasi adalah setiap langkah, mulai dari saat menciptakan informasi sampai dipahami oleh komunikan. Dalam aplikasinya, langkah langkah dalam proses komunikasi adalah sebagai berikut.



Gambar 2. 1 Proses Komunikasi

2.7.4 Indikator komunikasi

Dalam memahami komunikasi, maka kita harus mengetahui apa saja indikator dalam mencapai komunikasi yang baik. Indikator komunikasi yang baik ada empat diantaranya

1. Pemahaman

Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

3. Pengaruh pada sikap

Apabila seorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita

4. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran,

seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

2.8 Motivasi Kerja

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tertinggi untuk tujuan perusahaan, yang dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi beberapa kebutuhan individu. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya. motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

2.8.1 Tujuan Motivasi Kerja

Suatu tindakan memotivasi atau memberikan motivasi akan berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh pihak yang diberi motivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Oleh karena itu setiap orang yang akan diberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar-benar latar belakang kehidupan, kebutuhan dan kepribadian yang akan dimotivasi. Hasibuan (2012) mengungkapkan tujuan motivasi yaitu meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan

produktivitas kerja karyawan, mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan karyawan, mengefektifkan pengadaan karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan, meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas tugasnya, dan meningkatkan efisiensi pengguna alat-alat dan bahan baku.

2.8.2 Faktor-faktor motivasi

a. Faktor internal

Menurut Sutrisno (2011 : 116-120) dalam (Ingsiyah et al., 2019) Faktor internal yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain :

1. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya. Misalnya, untuk mempertahankan hidup manusia mau mengerjakan apa saja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan.

2. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun harus harus bekerja keras.

b. Faktor eksternal

Faktor-faktor ekstern adalah sebagai berikut:

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

2. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya.

3. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melaksanakan suatu aktivitas tertentu.

2.8.3 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Gomes dalam (Alexander, 2019) mengemukakan indikator motivasi kerja sebagai berikut:

1. Pembayaran atau Gaji Sejumlah uang yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dilakukannya dengan jumlah yang tetap berdasarkan tarif bulanan.
2. Keamanan Kerja Rasa aman atau tenang terlepas dari bahaya fisik serta terbebas dari rasa ketakutan kehilangan pekerjaan serta mendapatkan ancaman untuk masa depan.
3. Hubungan Sesama Pekerja Interaksi antar pribadi dengan ramah dan akrab seperti menjalin hubungan kerja yang harmonis dan saling tolong menolong.
4. Pujian Pujian merupakan suatu bentuk penghargaan berupa kata-kata ataupun isyarat. Adanya dukungan, penghargaan, ataupun pujian atas prestasi kerja, akan menimbulkan motivasi dalam bekerja yang ditunjukkan melalui sikap karyawan (Alexander, 2019)